MANUAL DE MANEJO DE LA OFICINA VIRTUAL

Oficina Virtual

1. Oficina Virtual: Es un Centro de atención personalizada que INTER ofrece al Inversionista para la recaudación y venta de sus productos a Clientes finales.

Para ello el Inversionista debe:

1.1.- Firmar el Contrato de Franquicia.

1.2.- Firmar un Contrato de Servicio de Telefonía para la instalación de punto de venta y uso particular (Fax).

2.- Manual del Operador de Software de Oficina Virtual:

2.1.- **Nombre del Sistema:**

GXVISION

2.2.- **Ingreso al Sistema:**

Para ingresar al Sistema es necesario ingresar con un **USUARIO** y **PASSWORD** cómo se muestra en la siguiente pantalla:

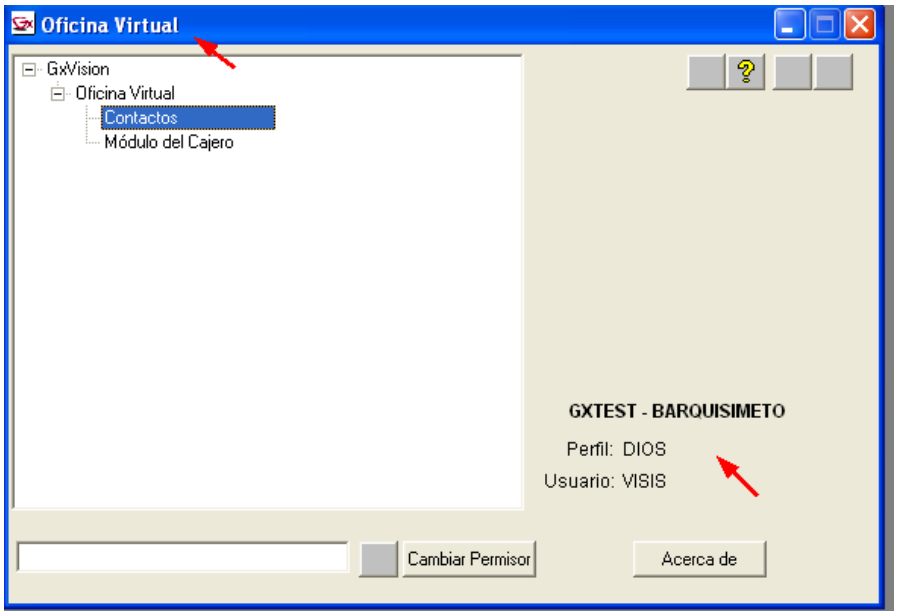
2.3.- **Procedimiento de Operación:**

Una vez ingresado el USUARIO y CONTRASEÑA podrá iniciar la Operación de la Oficina Virtual.

Este procedimiento abarca los siguientes puntos:

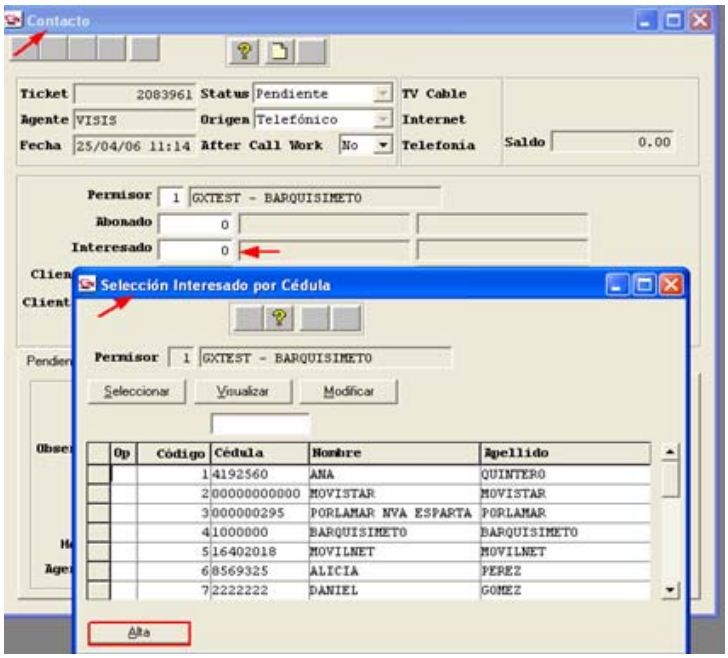
2.3.1 ***Venta de Nuevos Abonados:***

Para cargar un nuevo contrato se debe escoger la Opción de GxVisión>Oficina Virtual>Contactos:

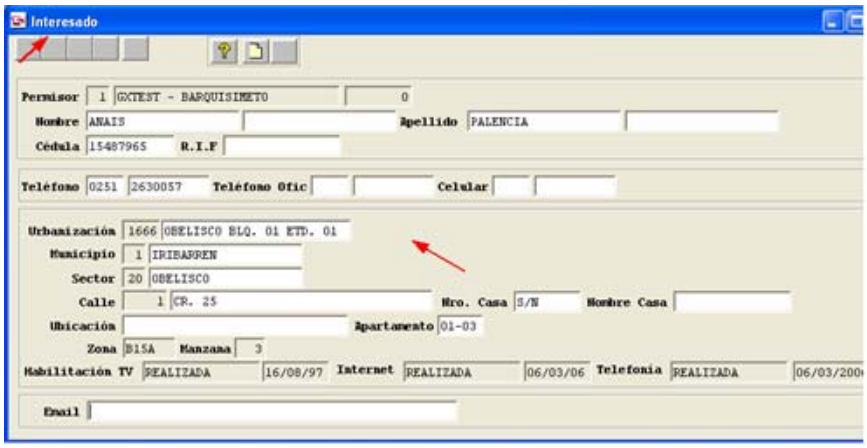


En la pantalla Múltiples contactos se debe presionar el botón Alta

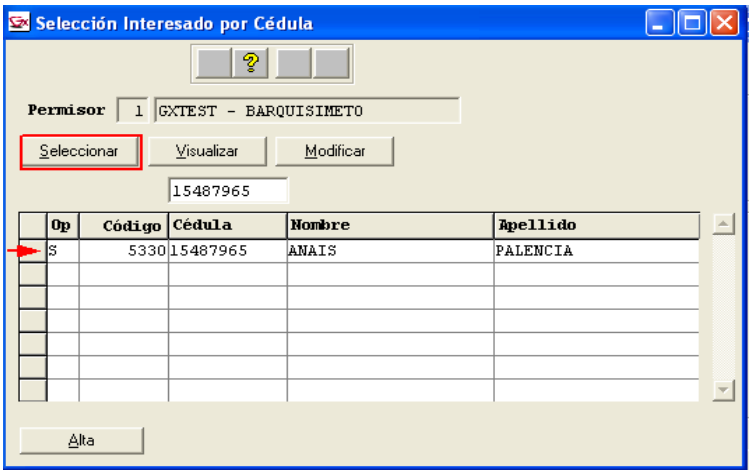
Acá se debe cargar un interesado, para esto se presiona F4 sobre la casilla de Interesado en la pantalla de Contacto y luego en la pantalla "Selección Interesado por Cédula" se debe buscar la cedula del cliente, si no esta debe presionar el botón Alta.


Contacto
Ticket 2083961 Status Pendiente TV Cable
Agente VISIS Origen Telefónico Internet
Fecha 25/04/06 11:14 After Call Work No Telefonia Saldo 0.00
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO
Abonado 0
Interesado 0
Selección Interesado por Cédula
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO
Seleccionar Visualizar Modificar
Op Código Cédula Nombre Apellido
1 4192560 ANA QUINTERO
2 00000000000 MOVISTAR MOVISTAR
3 000000295 PORLAMAR NVA ESPARTA PORLAMAR
4 1000000 BARQUISIMETO BARQUISIMETO
5 16402018 MOVILNET MOVILNET
6 8569325 ALICIA PEREZ
7 2222222 DANIEL GOMEZ
Alta

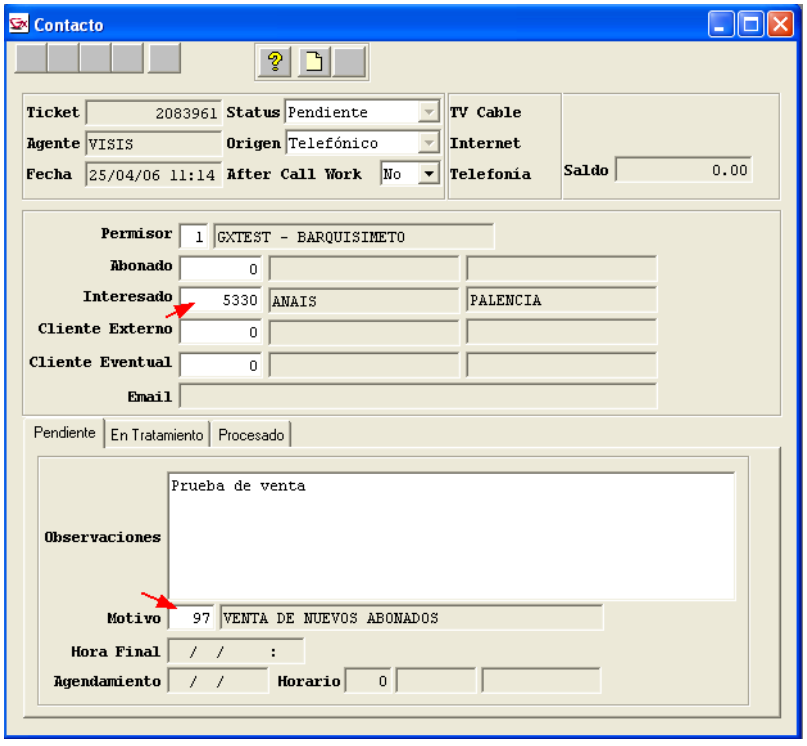
Al hacer clic: Se levanta la pantalla de Interesado, donde se colocaron los datos del nuevo Interesado, tal como se muestra en la figura anexa.


Interesado
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO 0
Nombre ANAIS Apellido PALENCIA
Cédula 15487965 R.I.F
Teléfono 0251 2630057 Teléfono Ofic Celular
Urbanización 1666 OBELISCO BLQ. 01 ETD. 01
Municipio 1 IRIBARREN
Sector 20 OBELISCO
Calle 1 CR. 25 Nro. Casa S/N Nombre Casa
Ubicación Apartamento 01-03
Zona B15A Manzana 3
Habilitación TV REALIZADA 16/08/97 Internet REALIZADA 06/03/06 Telefonia REALIZADA
Email

Después de creado se debe seleccionar el mismo haciendo click en el botón Seleccionar

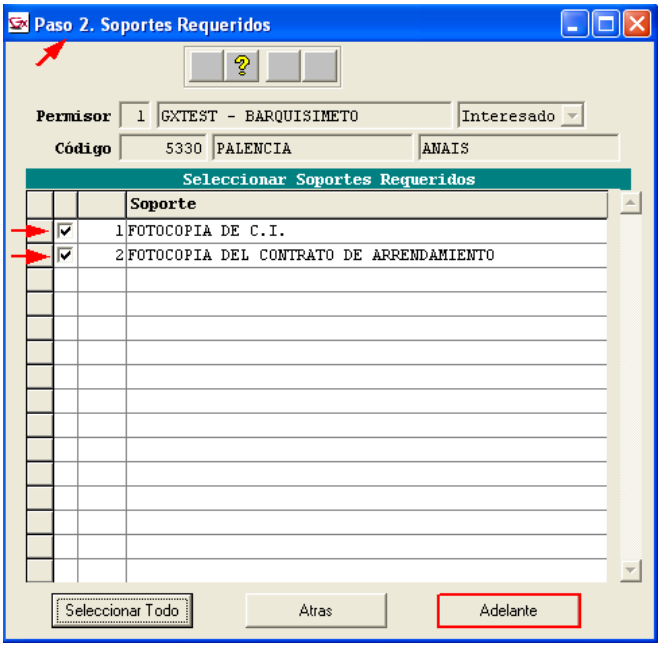


Después de seleccionar el interesado, se debe escoger el motivo Venta de Nuevos Abonados.

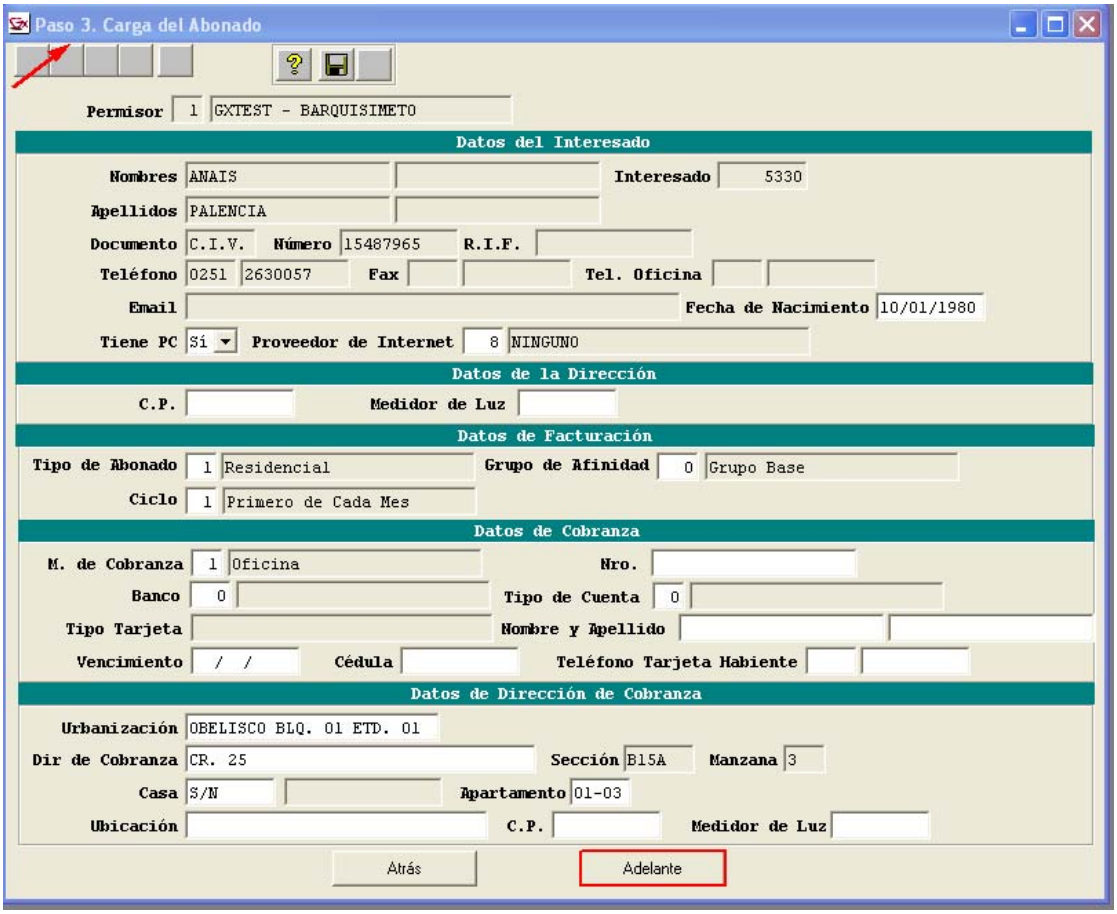


Al confirmar esta pantalla, se verificará la habilitación de la dirección, en este caso la zona está habilitada para todos los servicios, posteriormente se presionó Adelante

Luego se presentará la pantalla de soporte requerido, donde se deben escoger los presentados por el cliente, y luego presionar el botón adelante



Al presionar el botón “Adelante” se presentará la pantalla de Carga del Abonado, donde se validará que los campos fecha de nacimiento, proveedor de Internet, tipo de abonado, grupo de afinidad, ciclo de facturación y medio de cobranza, no queden en blanco, en este último se valida que en caso de ser por tarjeta, se ingrese el número de la misma.

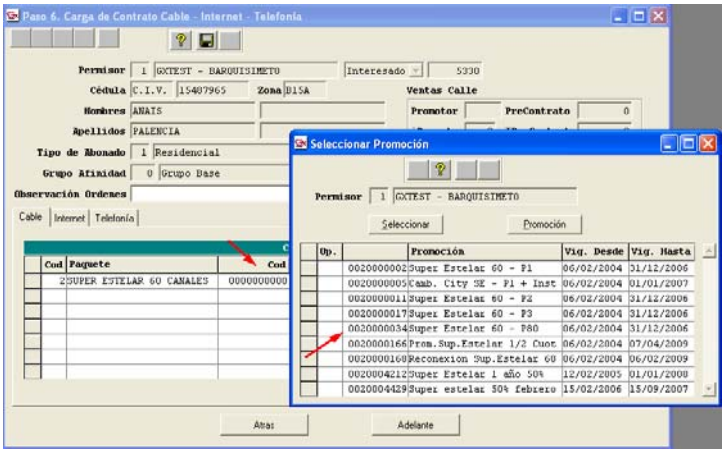

Paso 3. Carga del Abonado
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO
Datos del Interesado
Nombres ANAIS
Interesado 5330
Apellidos PALENCIA
Documento C.I.V. Número 15487965 R.I.F.
Teléfono 0251 2630057 Fax Tel. Oficina
Email Fecha de Nacimiento 10/01/1980
Tiene PC Sí Proveedor de Internet 8 NINGUNO
Datos de la Dirección
C.P. Medidor de Luz
Datos de Facturación
Tipo de Abonado 1 Residencial Grupo de Afinidad 0 Grupo Base
Ciclo 1 Primero de Cada Mes
Datos de Cobranza
M. de Cobranza 1 Oficina Nro.
Banco 0 Tipo de Cuenta 0
Tipo Tarjeta Nombre y Apellido
Vencimiento / / Cédula Teléfono Tarjeta Habiente
Datos de Dirección de Cobranza
Urbanización OBELISCO BLQ. 01 ETD. 01
Dir de Cobranza CR. 25 Sección B15A Manzana 3
Casa S/N Apartamento 01-03
Ubicación C.P. Medidor de Luz
Atrás
Adelante

Después de colocar la información requerida, se presionará el botón Adelante y se presentará la pantalla donde se deben cargar los contratos que desea el cliente.

2.3.2 **Tipo de Paquete a Ingresar:**

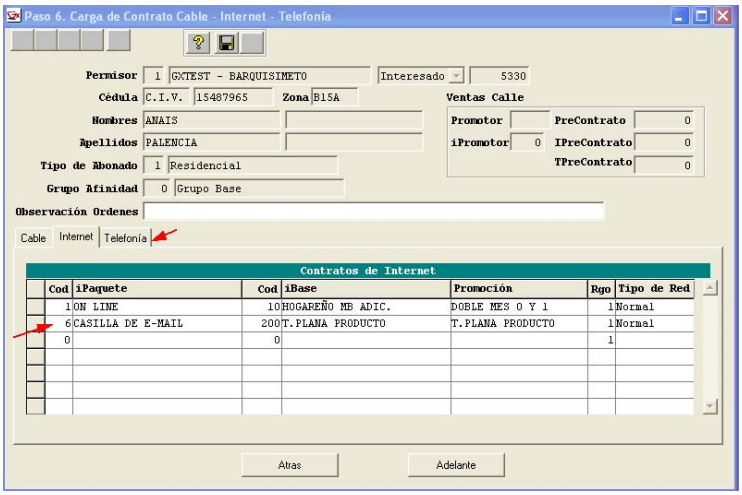
- **CABLE:**

Si se desean cargar paquetes de cable se debe colocar en la pestaña de cable y escoger los paquetes a cargar con sus respectivas promociones, allí solo se podrán escoger aquellas políticas validas para las condiciones del abonado (grupo de afinidad, zona, medio de cobranza, fechas de vigencia de la promoción)


Paso 6. Carga de Contrato Cable - Internet - Telefonía
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Interesado 5330
Cédula C.I.V. 15487965 Zona B15A
Ventas Calle
Nombres ANAIS
Apellidos PALENCIA
Promotor PreContrato 0
Tipo de Abonado 1 Residencial
Grupo Afinidad 0 Grupo Base
Observación Ordenes
Cable Internet Telefonía
Cod Paquete Cod
2 SUPER ESTELAR 60 CANALES 0000000000
Seleccionar Promoción
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO
Seleccionar Promoción
Up. Promoción Vig. Desde Vig. Hasta
0020000002 Super Estelar 60 - P1 06/02/2004 31/12/2006
0020000005 Camb. City SE - P1 + Inst 06/02/2004 01/01/2007
0020000011 Super Estelar 60 - P2 06/02/2004 31/12/2006
0020000017 Super Estelar 60 - P3 06/02/2004 31/12/2006
0020000034 Super Estelar 60 - P80 06/02/2004 31/12/2006
0020000166 Prom.Sup.Estelar 1/2 Cuot 06/02/2004 07/04/2009
0020000168 Reconexion Sup.Estelar 60 06/02/2004 06/02/2009
0020004212 Super Estelar 1 año 50% 12/02/2005 01/01/2008
0020004429 Super estelar 50% febrero 15/02/2006 15/09/2007
Atras
Adelante

- **INTERNET:**

Si desea cargar un contrato de Internet, se debe escoger la pestaña de Internet, y allí cargar el paquete de cable MODEM, y el paquete de casilla de e-mail:

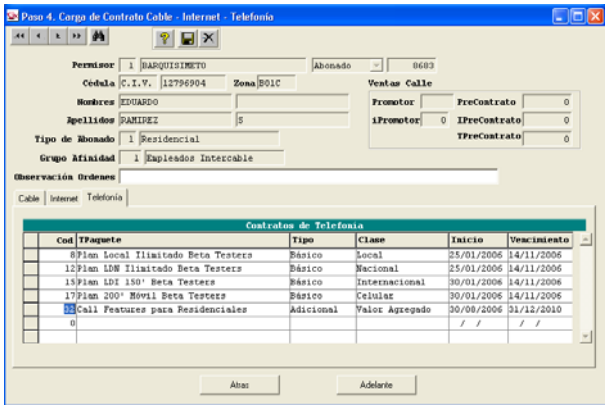

Paso 6. Carga de Contrato Cable - Internet - Telefonía
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Interesado 5330
Cédula C.I.V. 15487965 Zona B15A
Ventas Calle
Nombres ANAIS
Apellidos PALENCIA
Promotor PreContrato 0
iPromotor 0 IPreContrato 0
TPreContrato 0
Tipo de Abonado 1 Residencial
Grupo Afinidad 0 Grupo Base
Observación Ordenes
Cable Internet Telefonía
Contratos de Internet
Cod iPaquete Cod iBase Promoción Rgo Tipo de Red
1 ON LINE 10 HOGAREÑO MB ADIC. DOBLE MES 0 Y 1 1 Normal
6 CASILLA DE E-MAIL 200 T.PLANA PRODUCTO T.PLANA PRODUCTO 1 Normal
0 0 1
Atras
Adelante

- **TELEFONIA:**

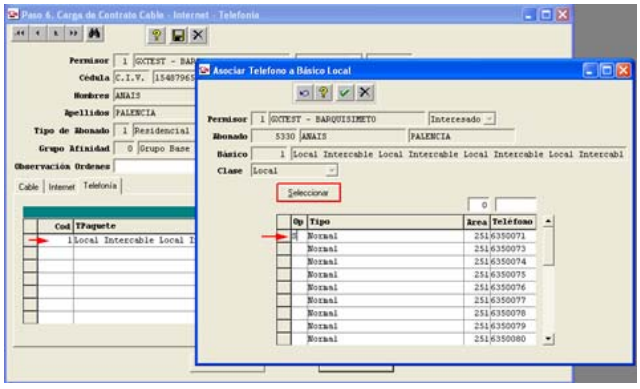
El servicio de telefonía de un abonado debe contener como mínimo los siguientes paquetes:

- 1Paquete básico Local
- 1Paquete básico Nacional (LDN)
- 1Paquete básico Internacional (LDI)
- 1Paquete básico Celular
- 1Paquete de Call Feature

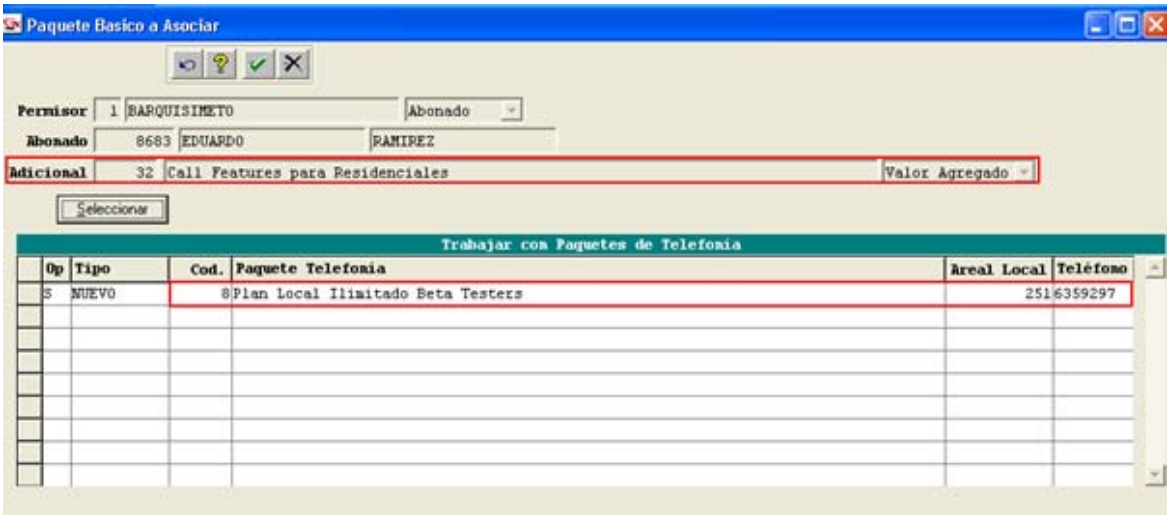
Al ingresar un contrato de Telefonía es necesario escoger la pestaña "Telefonía", y cargar primero un servicio básico local



El Usuario debe colocar el código de área y el número de teléfono que desee el abonado. Sí el número está disponible aparecerá en la grilla para seleccionarlo

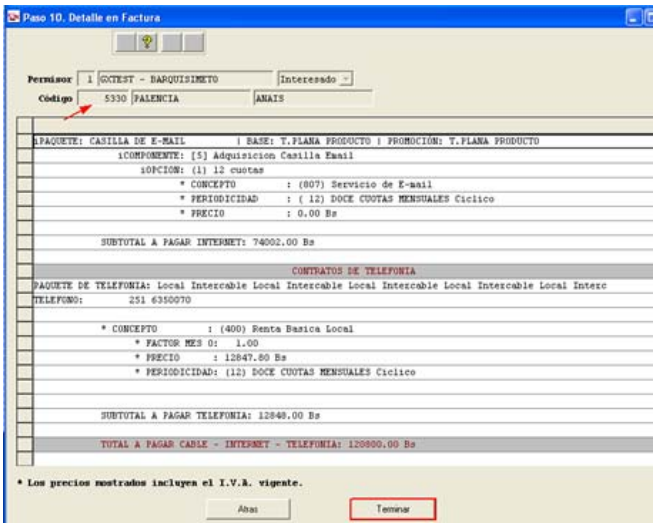


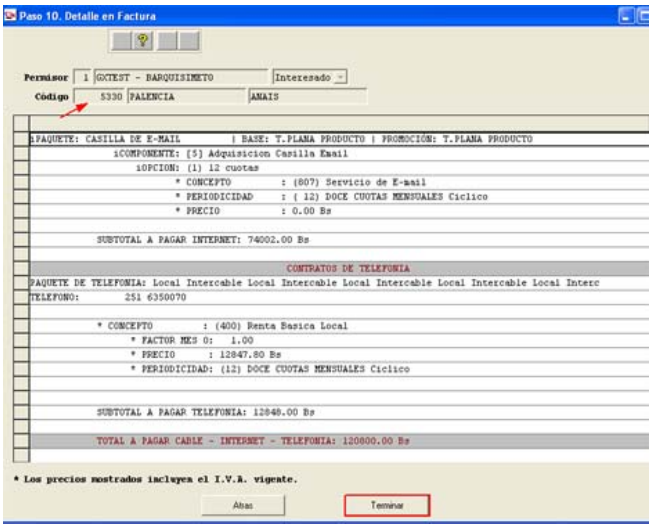
Cuando se cargue un paquete de valor agregado ó adicional el sistema preguntará a cual paquete básico local del abonado lo desea asociar.


Paquete Basico a Asociar
Permisor 1 BARQUISIMETO Abonado
Abonado 8683 EDUARDO RAMIREZ
Adicional 32 Call Features para Residenciales Valor Agregado
Seleccionar
Trabajar con Paquetes de Telefonia
Op Tipo Cod. Paquete Telefonia Areal Local Teléfono
S NUEVO 8 Plan Local Ilimitado Beta Testers 251 6359297

Luego de confirmar el número de teléfono, se debe seleccionar la fecha de instalación.

Finalmente saldrá el detalle de lo comprado por el abonado, indicando sus montos, si se esta conforme con lo cargado se debe presionar el botón terminar, si se desea modificar algo se debe presionar el botón “Atrás”


Paso 10. Detalle en Factura
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Interesado
Código 5330 PALENCIA ANAIS
1PAQUETE: CASILLA DE E-MAIL | BASE: T.PLANA PRODUCTO | PROMOCIÓN: T.PLANA PRODUCTO
1COMPONENTE: [5] Adquisicion Casilla Email
1OPCION: (1) 12 cuotas
* CONCEPTO : (807) Servicio de E-mail
* PERIODICIDAD : (12) DOCE CUOTAS MENSUALES Ciclico
* PRECIO : 0.00 Bs
SUBTOTAL A PAGAR INTERNET: 74002.00 Bs
CONTRATOS DE TELEFONIA
PAQUETE DE TELEFONIA: Local Intercable Local Intercable Local Intercable Local Intercable Local Interc
TELEFONO: 251 6350070
* CONCEPTO : (400) Renta Basica Local
* FACTOR MES 0: 1.00
* PRECIO : 12847.80 Bs
* PERIODICIDAD: (12) DOCE CUOTAS MENSUALES Ciclico
SUBTOTAL A PAGAR TELEFONIA: 12848.00 Bs
TOTAL A PAGAR CABLE - INTERNET - TELEFONIA: 120800.00 Bs
* Los precios mostrados incluyen el I.V.A. vigente.
Atras
Terminar


Paso 10. Detalle en Factura
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Interesado
Código 5330 PALENCIA ANAIS
1PAQUETE: CASILLA DE E-MAIL | BASE: T.PLANA PRODUCTO | PROMOCIÓN: T.PLANA PRODUCTO
1COMPONENTE: [5] Adquisicion Casilla Email
1OPCION: (1) 12 cuotas
* CONCEPTO : (807) Servicio de E-mail
* PERIODICIDAD : (12) DOCE CUOTAS MENSUALES Ciclico
* PRECIO : 0.00 Bs
SUBTOTAL A PAGAR INTERNET: 74002.00 Bs
CONTRATOS DE TELEFONIA
PAQUETE DE TELEFONIA: Local Intercable Local Intercable Local Intercable Local Intercable Local Interc
TELEFONO: 251 6350070
* CONCEPTO : (400) Renta Basica Local
* FACTOR MES 0: 1.00
* PRECIO : 12847.80 Bs
* PERIODICIDAD: (12) DOCE CUOTAS MENSUALES Ciclico
SUBTOTAL A PAGAR TELEFONIA: 12848.00 Bs
TOTAL A PAGAR CABLE - INTERNET - TELEFONIA: 120800.00 Bs
* Los precios mostrados incluyen el I.V.A. vigente.
Atras
Terminar

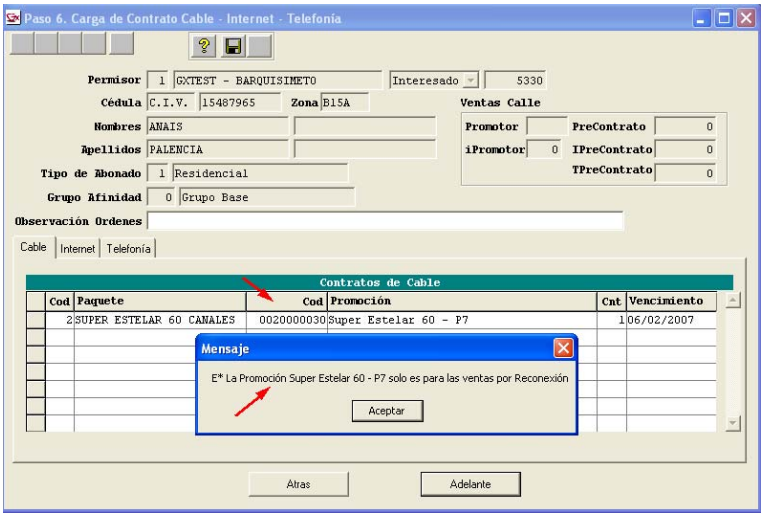
La venta debe aceptarse en el modulo del cajero, y será en este momento que se generará el abonado, los contratos y las ordenes.

*El funcionamiento del modulo del cajero será explicado mas adelante.

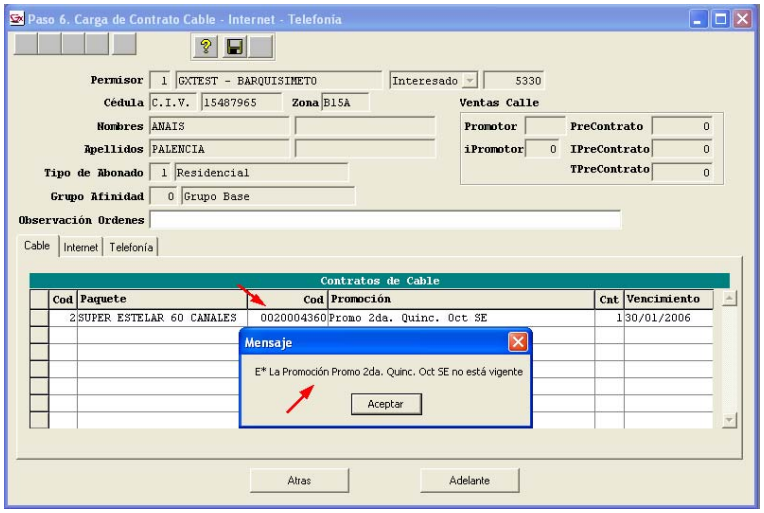
2.3.3 **VALIDACIONES**

- Validaciones en Carga de Contratos de Cable.

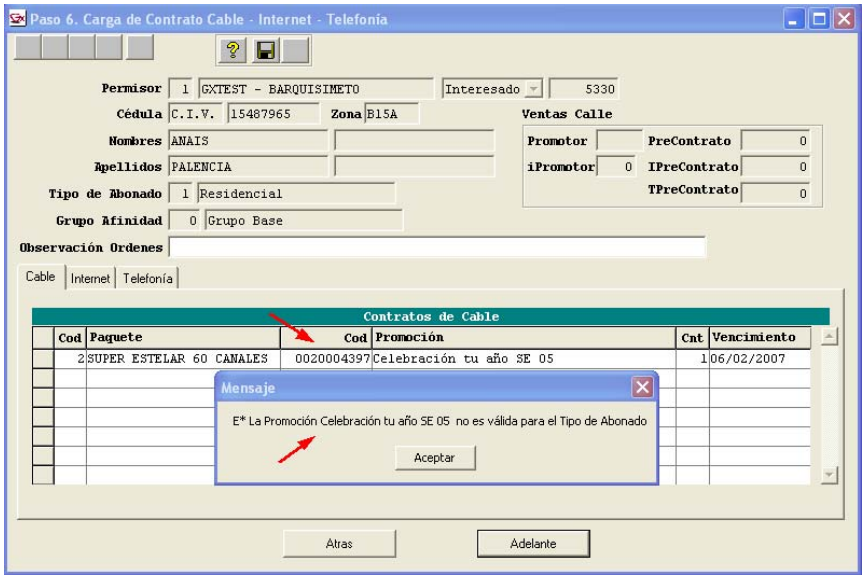
1. Al cargar un abonado nuevo, si se escoge una promoción que esta marcada solo par reconexión, se mostrará el siguiente mensaje


Paso 6. Carga de Contrato Cable - Internet - Telefonía
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Interesado 5330
Cédula C.I.V. 15487965 Zona B15A
Nombres ANAIS
Apellidos PALENCIA
Tipo de Abonado 1 Residencial
Grupo Afinidad 0 Grupo Base
Observación Ordenes
Ventas Calle
Promotor PreContrato 0
iPromotor 0 IPreContrato 0
TPreContrato 0
Cable Internet Telefonía
Contratos de Cable
Cod Paquete Cod Promoción Cnt Vencimiento
2 SUPER ESTELAR 60 CANALES 0020000030 Super Estelar 60 - P7 1 06/02/2007
Mensaje
E* La Promoción Super Estelar 60 - P7 solo es para las ventas por Reconexión
Aceptar
Atras
Adelante

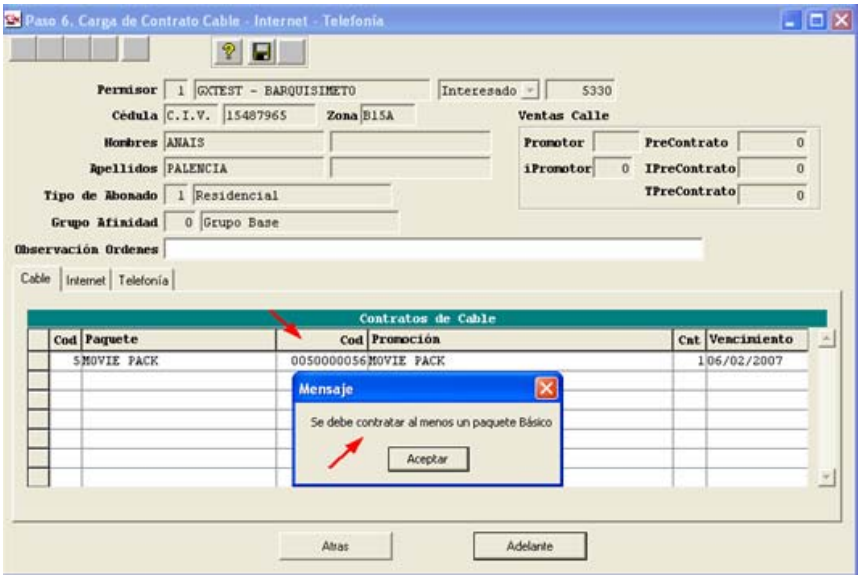
2. Si se intenta cargar una promoción que no está vigente el sistema mostrará un mensaje como el de la figura anexa.


Paso 6. Carga de Contrato Cable - Internet - Telefonía
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Interesado 5330
Cédula C.I.V. 15487965 Zona B15A
Nombres ANAIS
Apellidos PALENCIA
Tipo de Abonado 1 Residencial
Grupo Afinidad 0 Grupo Base
Observación Ordenes
Ventas Calle
Promotor PreContrato 0
iPromotor 0 IPreContrato 0
TPreContrato 0
Cable Internet Telefonía
Contratos de Cable
Cod Paquete Cod Promoción Cnt Vencimiento
2 SUPER ESTELAR 60 CANALES 0020004360 Promo 2da. Quinc. Oct SE 1 30/01/2006
Mensaje
E* La Promoción Promo 2da. Quinc. Oct SE no está vigente
Aceptar
Atras
Adelante

3. Si intenta cargar una promoción la cual no esta habilitada para el grupo de afinidad del Interesado, se mostrará el siguiente mensaje.

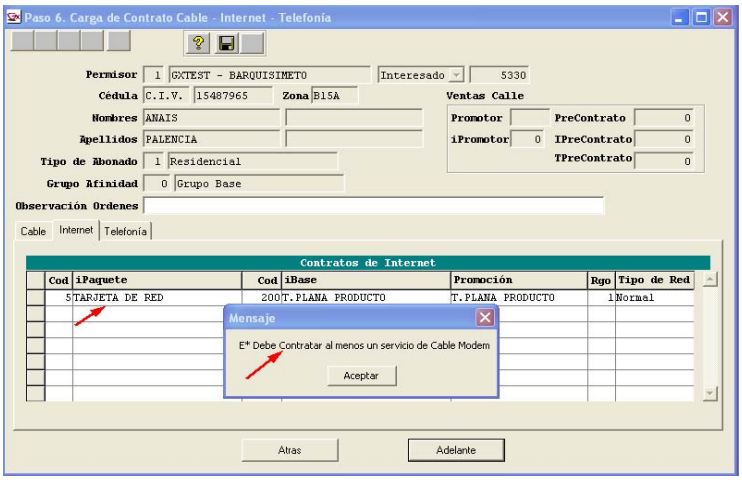

Paso 6. Carga de Contrato Cable - Internet - Telefonía
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Interesado 5330
Cédula C.I.V. 15487965 Zona B15A
Nombres ANAIS
Apellidos PALENCIA
Tipo de Abonado 1 Residencial
Grupo Afinidad 0 Grupo Base
Observación Ordenes
Ventas Calle
Promotor PreContrato 0
iPromotor 0 IPreContrato 0
TPreContrato 0
Cable Internet Telefonía
Contratos de Cable
Cod Paquete Cod Promoción Cnt Vencimiento
2 SUPER ESTELAR 60 CANALES 0020004397 Celebración tu año SE 05 1 06/02/2007
Mensaje
E* La Promoción Celebración tu año SE 05 no es válida para el Tipo de Abonado
Aceptar
Atras
Adelante

4. Si se intenta cargar un paquete adicional de cable, sin antes cargar un paquete básico se mostrara el siguiente mensaje.

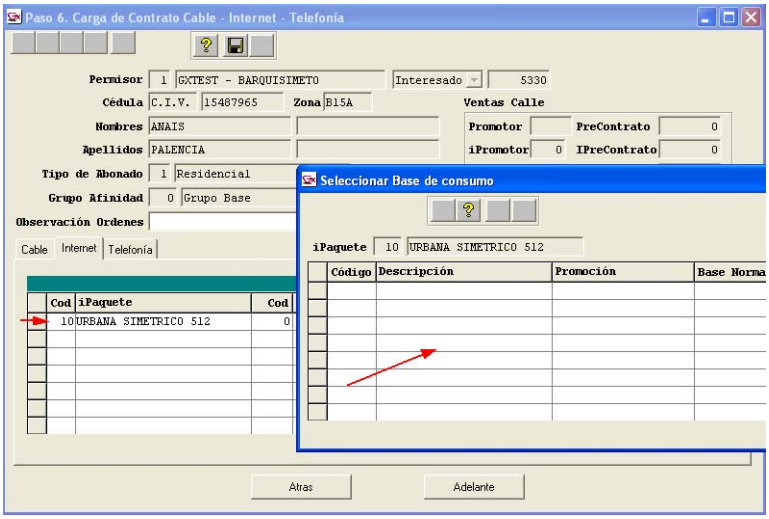


- Validaciones en carga de Contratos de Internet

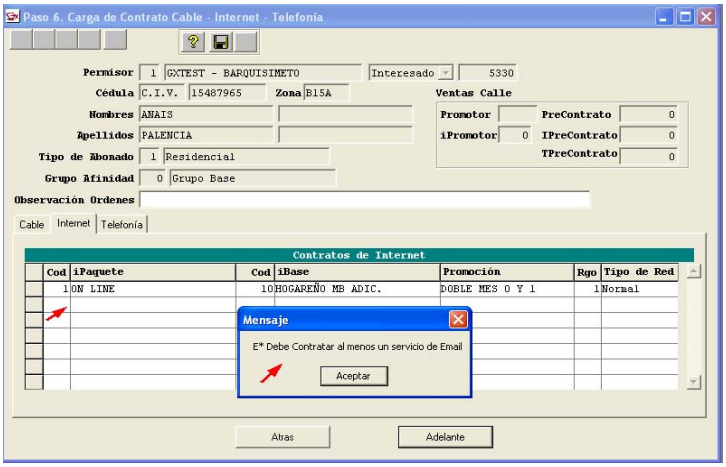
1. Al cargar un paquete adicional sin haber cargado un paquete de cable MODEM, se mostrara un mensaje como el de la figura anexa.



2. Si se intenta cargar un i-paquete que no está disponible para el tipo de abonado escogido, no se mostrará ninguna base disponible para cargar.

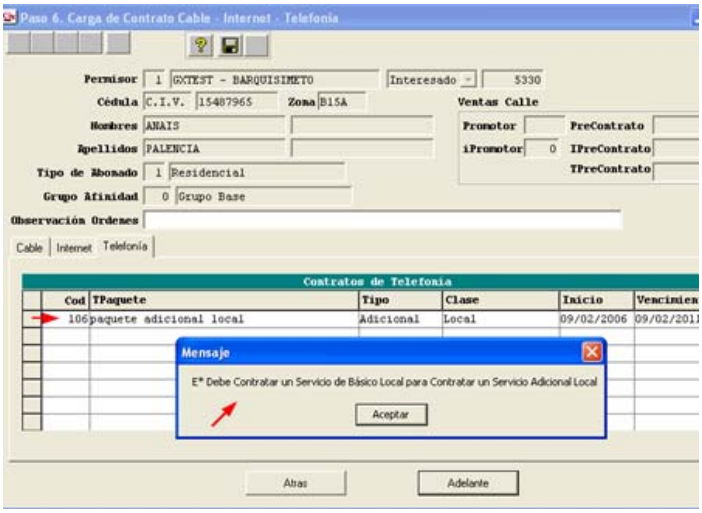


3. Si se carga un paquete de cable MODEM, pero no se escoge un paquete de casilla de email, el sistema arroja el siguiente mensaje.

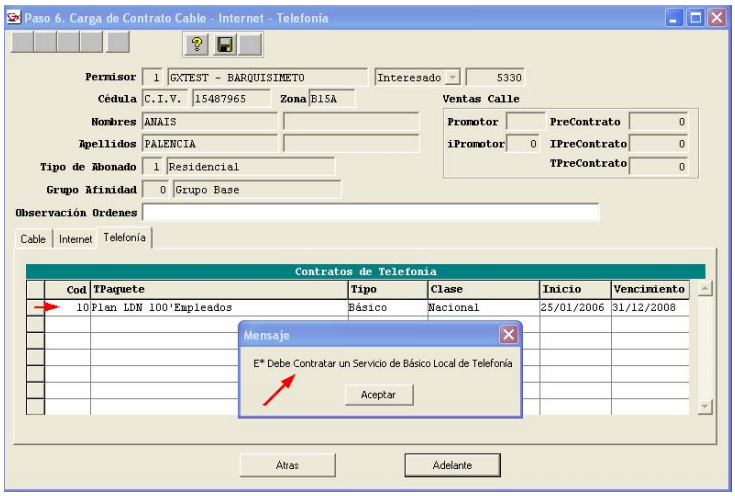


- **<u>Validaciones carga contratos de telefonía</u>**

1. Si se carga un paquete de telefonía adicional sin haber cargado primero un paquete básico local, se mostrará el siguiente mensaje de validación.

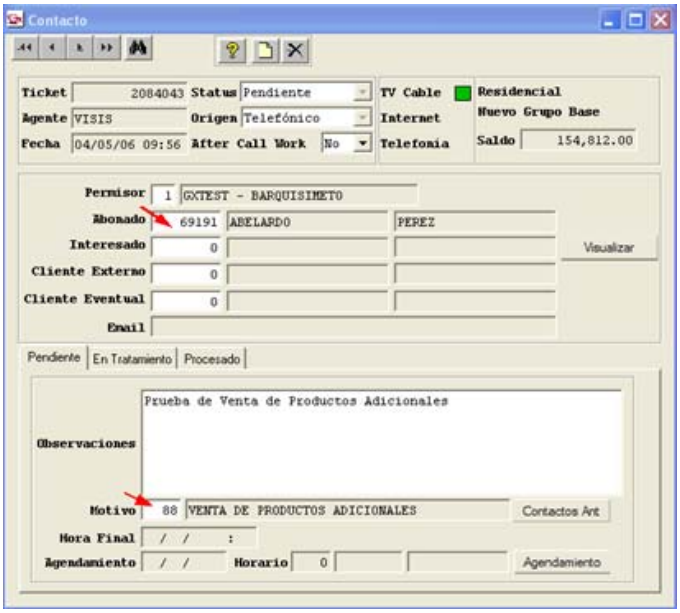


2. Igual ocurre si se desea cargar un paquete básico nacional, internacional, celular sin cargar el básico local, se mostrará el siguiente mensaje.


Paso 6. Carga de Contrato Cable - Internet - Telefonía
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Interesado 5330
Cédula C.I.V. 15487965 Zona B15A
Ventas Calle
Nombres ANAIS
Apellidos PALENCIA
Promotor PreContrato 0
iPromotor 0 IPreContrato 0
TPreContrato 0
Tipo de Abonado 1 Residencial
Grupo Afinidad 0 Grupo Base
Observación Ordenes
Cable Internet Telefonía
Contratos de Telefonía
Cod TPaquete Tipo Clase Inicio Vencimiento
10 Plan LDN 100'Empleados Básico Nacional 25/01/2006 31/12/2008
Mensaje
E* Debe Contratar un Servicio de Básico Local de Telefonía
Aceptar
Atras
Adelante

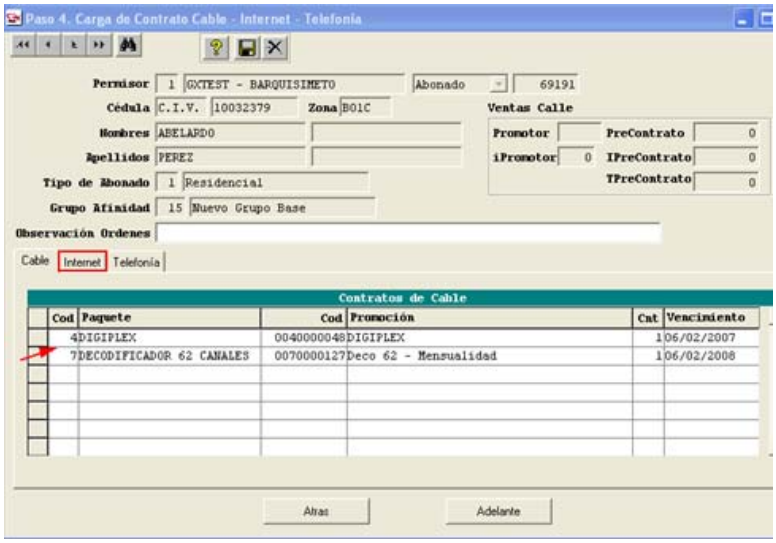
2.3.4 **Venta de Productos Adicionales:**

Si un abonado desea comprar algún servicio adicional, se le debe cargar el motivo de venta de productos adicionales:



Al igual que una nueva venta se mostrara la pantalla donde se indica la habilitación de las zonas.

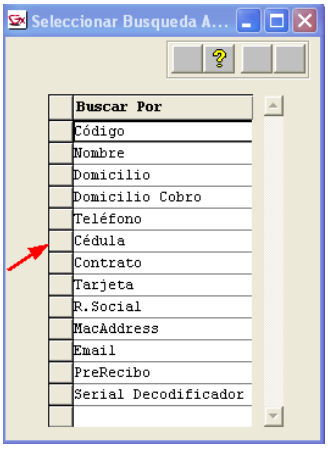
En los pasos siguientes se procede igual que se explico en la venta de un nuevo abonado, donde se podrá cargar un paquete, para cualquiera de los servicios (Cable, Internet o telefonía)



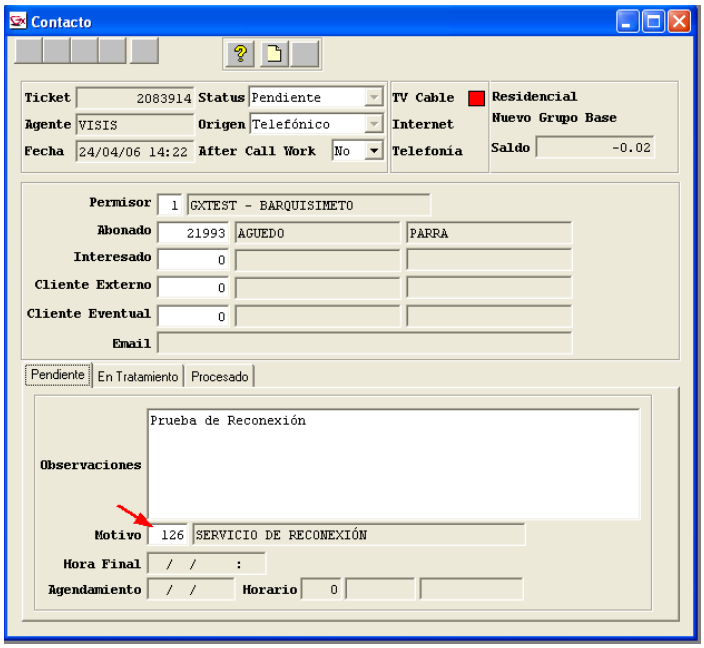
La venta también debe confirmarse en el modulo del cajero.

2.3.5 **Servicio de Reconexión:**

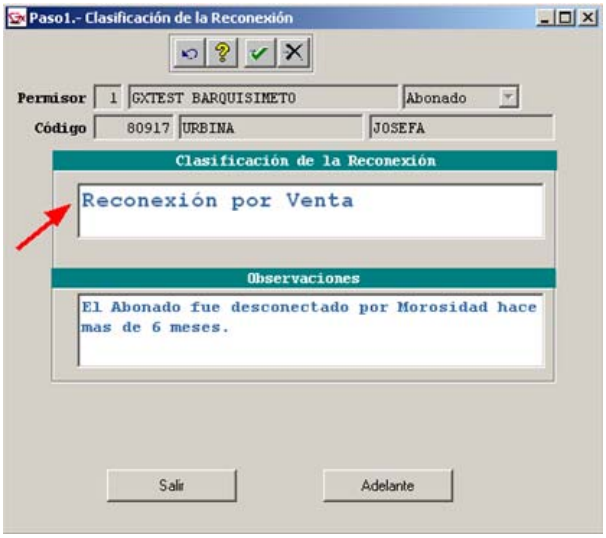
Si se desea cargar un servicio de reconexión a un abonado, a través de alguno de los filtros disponibles podremos ubicar al Cliente:



Se debe cargar el motivo de Servicio de Reconexión, tal como se muestra en la figura anexa.



Al confirmar se levanta la pantalla del Paso 1 donde se mostrara la clasificación de la reconexión tal como se indica en la figura anexa:



Las reconexiones se clasificaran de las maneras siguientes:

- **Clasificación Reconexión por Venta:** Se considera una Reconexión por venta cuando el abonado fue desconectado por Morosidad hace más de 6 meses.

- **Clasificación Reconexión por Regreso Voluntario:** Se clasifica de esta manera la reconexión cuando el abonado fue desconectado por Morosidad en un lapso de 1 a 6 meses.

- **Clasificación Reconexión por Corte:** Se clasifica de esta manera la reconexión el cuando el abonado fue desconectado por Morosidad hace menos de 1 mes.

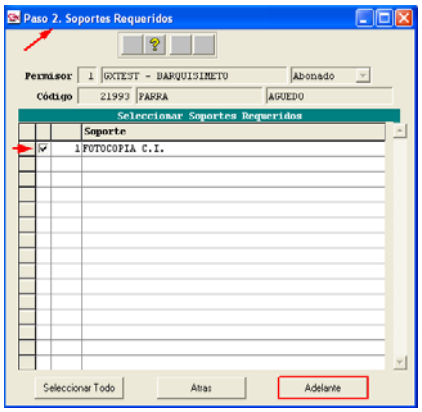
Luego se presentará una pantalla donde se podrá cambiar el grupo de afinidad del abonado.

Paso2.- Cambiar Grupo de Afinidad
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO
Código 21993 PARRA AGUEDO
Información Actual
Tipo de Abonado 1 Residencial
Grupo de Afinidad 15 Nuevo Grupo Base
Información Nueva
Tipo de Abonado 1 Residencial
Grupo de Afinidad 15 Nuevo Grupo Base
Atras
Adelante

Si se desea cambiar el grupo de afinidad después de escoger el grupo deseado, se debe presionar el botón adelante.

Paso2.- Cambiar Grupo de Afinidad
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO
Código 21993 PARRA AGUEDO
Información Actual
Tipo de Abonado 1 Residencial
Grupo de Afinidad 15 Nuevo Grupo Base
Información Nueva
Tipo de Abonado 1 Residencial
Grupo de Afinidad 0 Nuevo Grupo Base
Atras
Adelante

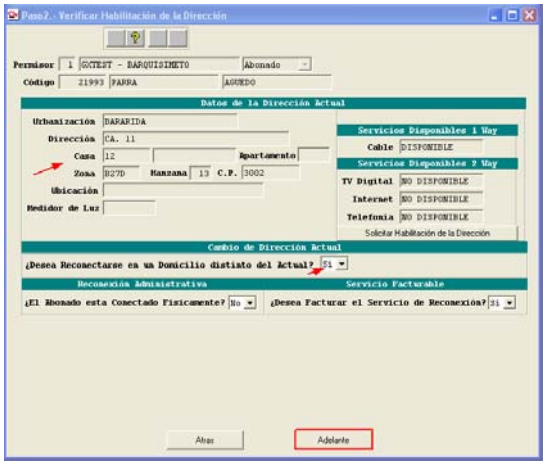
Luego se solicitarán los soportes requeridos, al igual que en la venta.



Seguidamente aparecerá la pantalla para Verificar la Habilitación de la Dirección, donde podemos observar la dirección actual y los servicios disponibles en dicha zona.

En esta pantalla también se puede realizar lo siguiente:

1. Realizar la reconexión, en un domicilio nuevo.
2. Indicar si el abonado esta conectado físicamente con lo cual se realizará una reconexión administrativa, y en este caso se puede marcar que la misma no será cobrada.

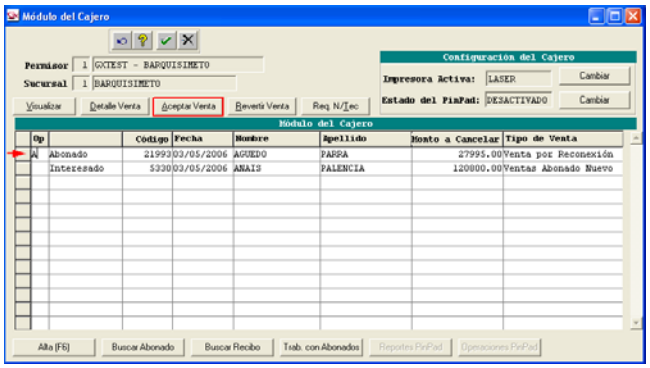


Luego se presentarán las pantallas de carga de contrato y agendamiento, las cuales funcionan como se explicó en la venta de un nuevo abonado.

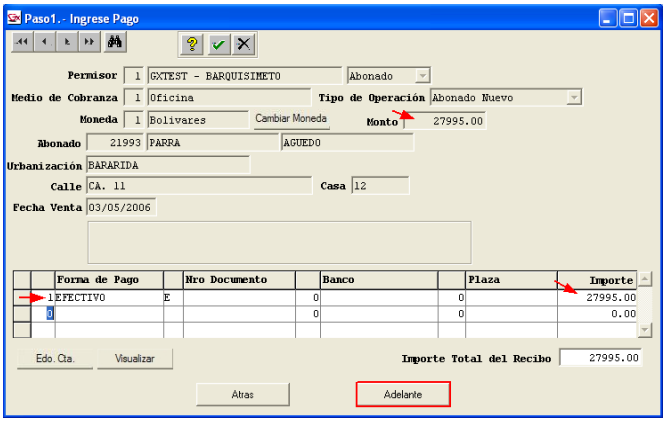
La venta debe ser confirmada posteriormente en el módulo del cajero.

2.3.6 *Módulo del Cajero:*

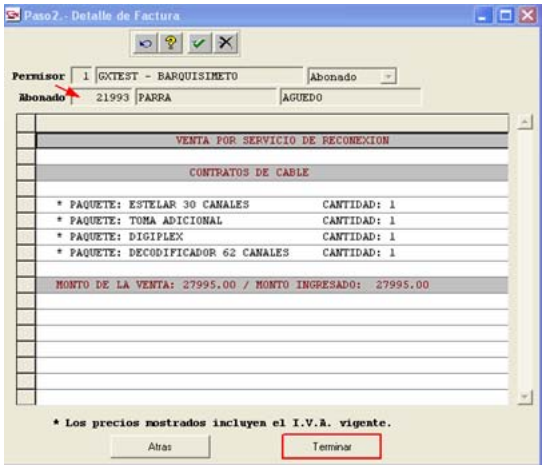
Para aceptar las ventas de nuevos abonados, reconexiones o venta de productos adicionales, se debe ir al Módulo del Cajero y se debe aceptar la Venta realizada, como se puede observar en la figura anexa, en la columna Tipo de venta, se indica el origen de la misma.



Al presionar el botón “Aceptar Venta” se mostrará la pantalla donde se podrá ingresar el pago.



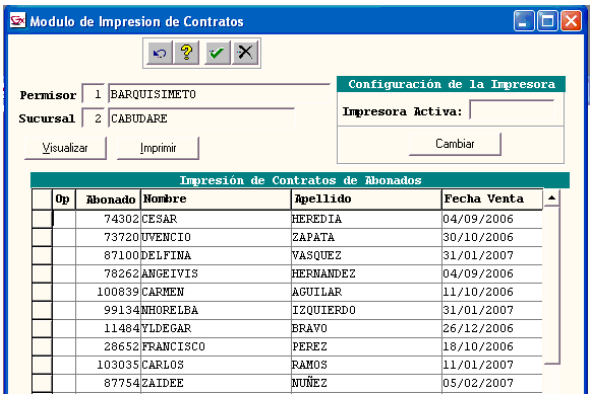
Luego se debe presionar el botón adelante, y se mostrará una pantalla con el detalle de los contratos comprados, el monto de la venta, y el monto ingresado en el recibo. Si el monto es correcto se debe presionar el botón Adelante.


Paso2.- Detalle de Factura
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO
Abonado
Abonado 21993 PARRA AGUEDO
VENTA POR SERVICIO DE RECONEXION
CONTRATOS DE CABLE
* PAQUETE: ESTELAR 30 CANALES CANTIDAD: 1
* PAQUETE: TOMA ADICIONAL CANTIDAD: 1
* PAQUETE: DIGIPLEX CANTIDAD: 1
* PAQUETE: DECODIFICADOR 62 CANALES CANTIDAD: 1
MONTO DE LA VENTA: 27995.00 / MONTO INGRESADO: 27995.00
* Los precios mostrados incluyen el I.V.A. vigente.
Atras
Terminar

Una vez confirmada la Venta el Sistema genera el código de Abonado si la afiliación es nueva, sino se mantiene el código existente del Cliente.

2.3.7 **Impresión de Contratos**

Una vez aceptada la Venta el USUARIO pasa al módulo de Impresión de Contratos donde le aparecen los datos del Abonado y presiona el Botón de Imprimir cómo se muestra en la figura:



Saldrán 2 ejemplares en original el cual debe ser firmado por el Cliente y Vendedor

Uno será entregado al Abonado y el otro para relacionar y enviar a Administración de Ventas de la Ciudad.

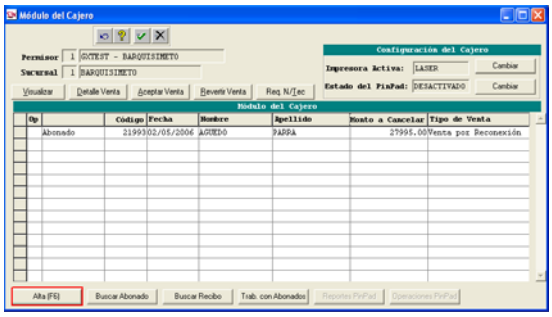
2.3.8 **Visualización Abonado**

En la pantalla Visualización de Datos del Abonado, se verificó que los botones marcados en rojo, funcionan correctamente permitiendo visualizar la información correspondiente

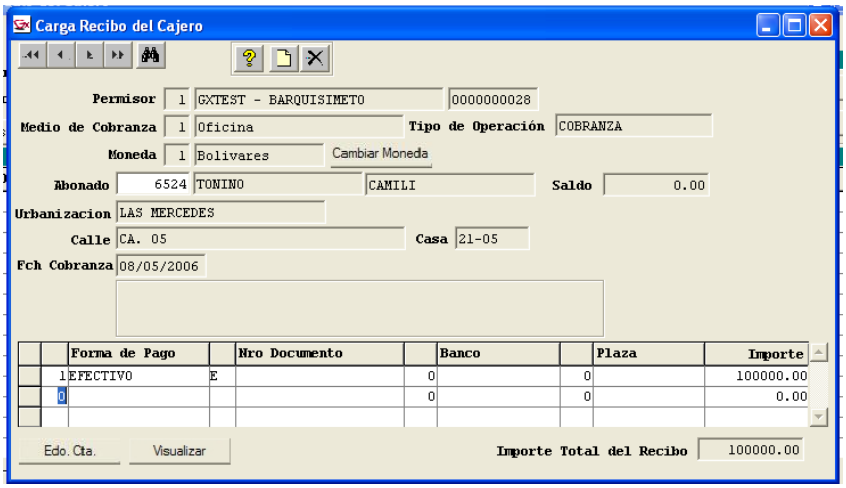
Desde la oficina virtual solo se podrá trabajar con abonados e interesados, por lo tanto, no se podrá realizar actividades sobre Cliente Externos, o clientes eventuales.

2.3.9 **Procedimiento de Recaudación: (Carga de Recibo)**

Si se desea cargar un recibo a un abonado, se debe ir al módulo del cajero, y presionar el botón “Alta”, o la tecla F6.



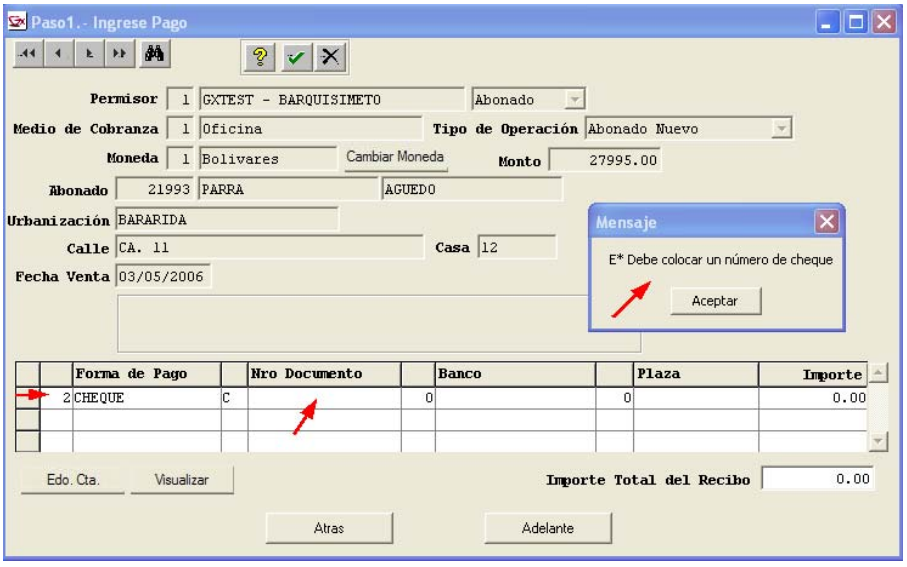
Se presentará la pantalla donde se cargará el código del abonado, y posteriormente el pago realizado por el mismo.

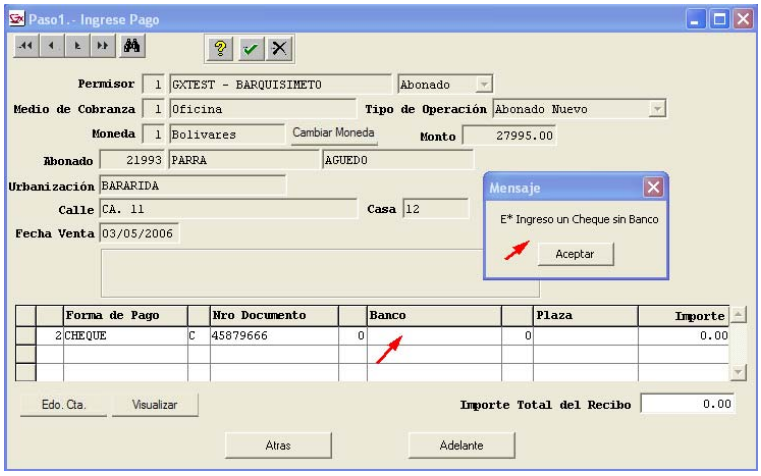

Carga Recibo del Cajero
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO 0000000028
Medio de Cobranza 1 Oficina Tipo de Operación COBRANZA
Moneda 1 Bolivares Cambiar Moneda
Abonado 6524 TONINO CAMILI Saldo 0.00
Urbanizacion LAS MERCEDES
Calle CA. 05 Casa 21-05
Fch Cobranza 08/05/2006
Forma de Pago Nro Documento Banco Plaza Importe
1 EFECTIVO E 0 0 100000.00
0 0 0 0.00
Edo. Cta. Visualizar
Importe Total del Recibo 100000.00

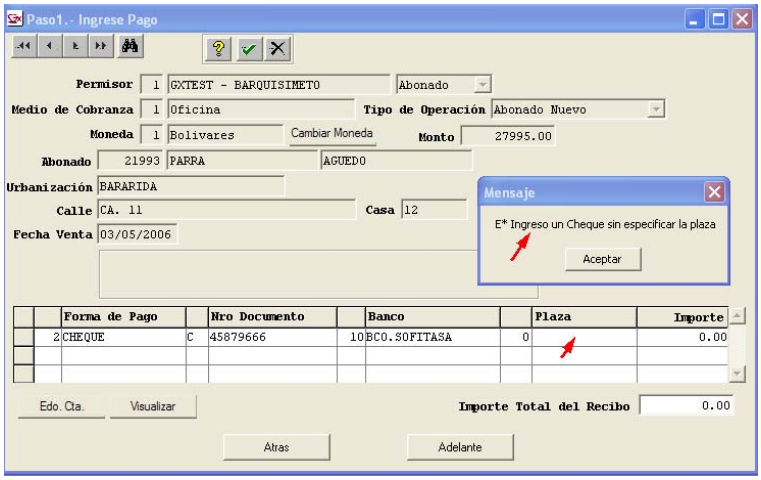
- **Formas de Pagos**

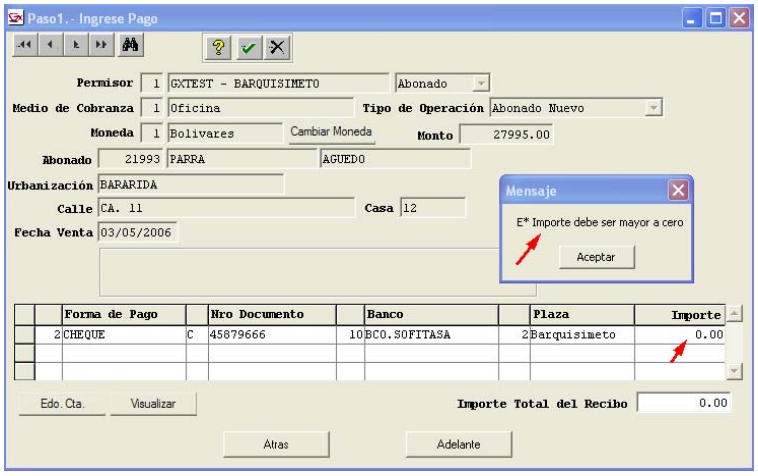
1. Si la forma de pago es cheque, el sistema valida que se coloque el número del cheque, el banco, la plaza al cual pertenece y que el monto sea diferente de cero

En caso contrario se mostraran las siguientes validaciones.

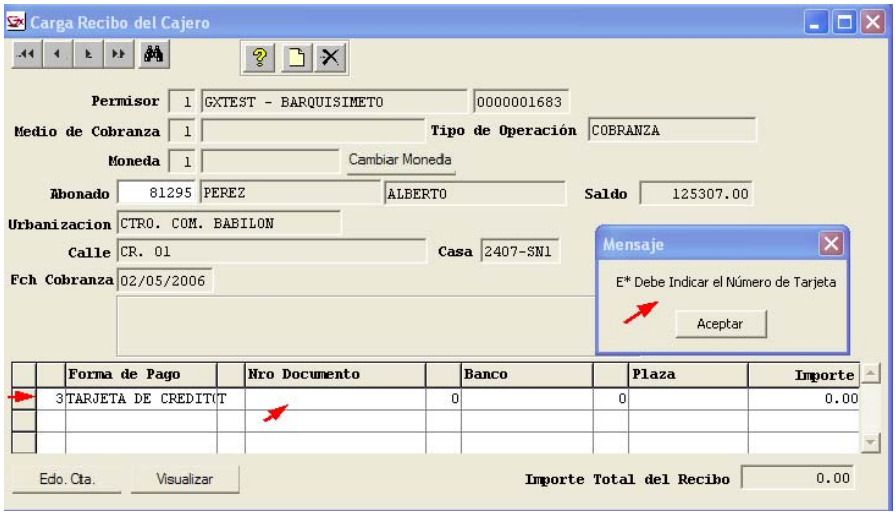

Paso1.- Ingrese Pago
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Abonado
Medio de Cobranza 1 Oficina Tipo de Operación Abonado Nuevo
Moneda 1 Bolivares Cambiar Moneda Monto 27995.00
Abonado 21993 PARRA AGUEDO
Urbanización BARARIDA
Calle CA. 11 Casa 12
Fecha Venta 03/05/2006
Mensaje
E* Debe colocar un número de cheque
Aceptar
Forma de Pago Nro Documento Banco Plaza Importe
2 CHEQUE C 0 0 0.00
Edo. Cta. Visualizar
Importe Total del Recibo 0.00
Atras Adelante

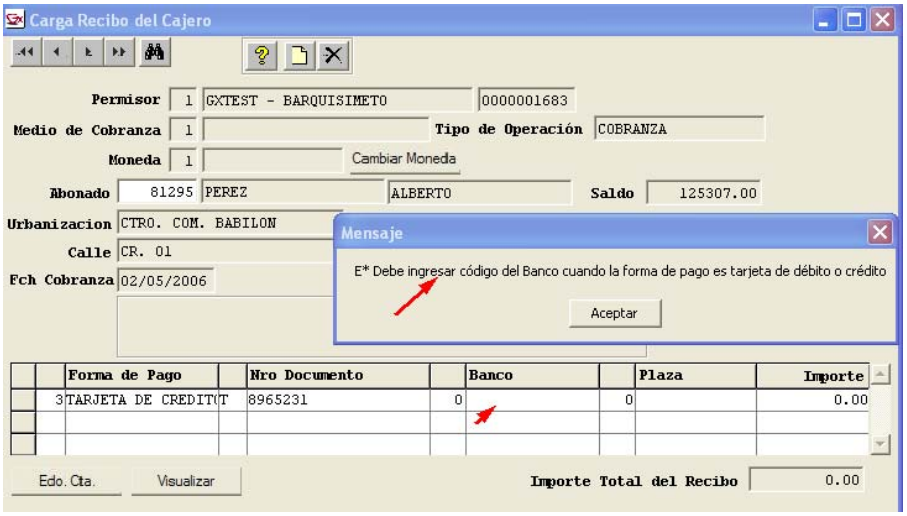

Paso1.- Ingrese Pago
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Abonado
Medio de Cobranza 1 Oficina Tipo de Operación Abonado Nuevo
Moneda 1 Bolivares Cambiar Moneda Monto 27995.00
Abonado 21993 PARRA AGUEDO
Urbanización BARARIDA
Calle CA. 11 Casa 12
Fecha Venta 03/05/2006
Mensaje
E* Ingreso un Cheque sin Banco
Aceptar
Forma de Pago Nro Documento Banco Plaza Importe
2 CHEQUE C 45879666 0 0 0.00
Edo. Cta. Visualizar
Importe Total del Recibo 0.00
Atras Adelante


Paso1.- Ingrese Pago
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Abonado
Medio de Cobranza 1 Oficina Tipo de Operación Abonado Nuevo
Moneda 1 Bolivares Cambiar Moneda Monto 27995.00
Abonado 21993 PARRA AGUEDO
Urbanización BARARIDA
Calle CA. 11 Casa 12
Fecha Venta 03/05/2006
Mensaje
E* Ingreso un Cheque sin especificar la plaza
Aceptar
Forma de Pago Nro Documento Banco Plaza Importe
2 CHEQUE C 45879666 10 BCO.SOFITASA 0 0.00
Edo. Cta. Visualizar
Importe Total del Recibo 0.00
Atras Adelante

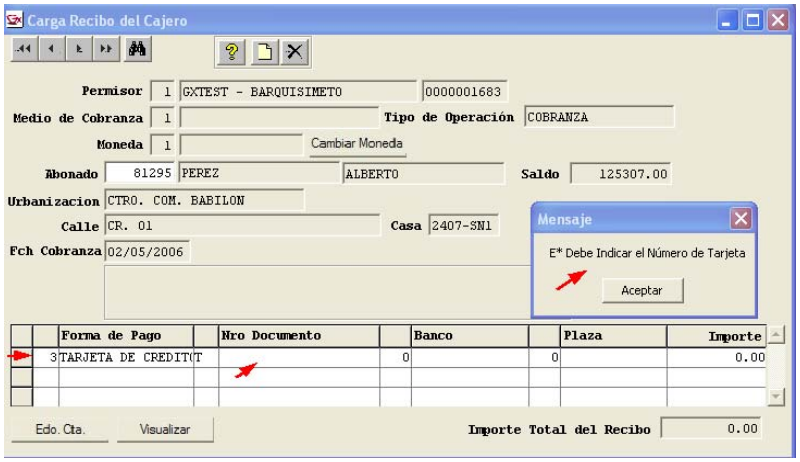

Paso1.- Ingrese Pago
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO Abonado
Medio de Cobranza 1 Oficina Tipo de Operación Abonado Nuevo
Moneda 1 Bolivares Cambiar Moneda Monto 27995.00
Abonado 21993 PARRA AGUEDO
Urbanización BARARIDA
Calle CA. 11 Casa 12
Fecha Venta 03/05/2006
Mensaje
E* Importe debe ser mayor a cero
Aceptar
Forma de Pago Nro Documento Banco Plaza Importe
2 CHEQUE C 45879666 10 BCO.SOFITASA 2 Barquisimeto 0.00
Edo. Cta. Visualizar
Importe Total del Recibo 0.00
Atras Adelante

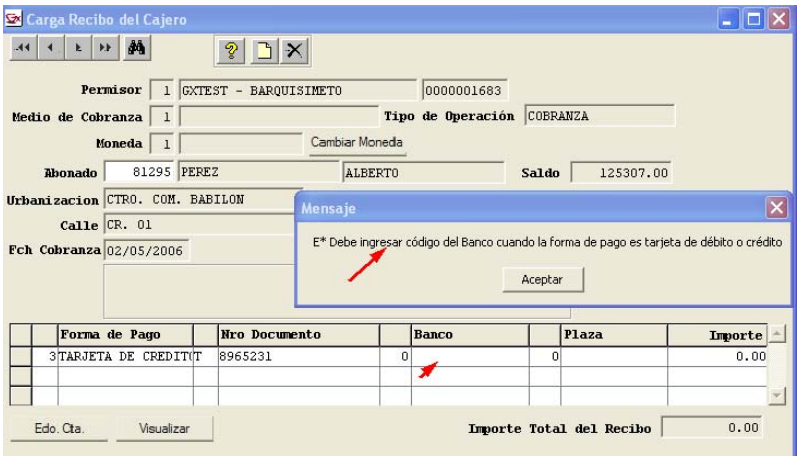
2. Si la forma de pago es Tarjeta de Crédito y/o Débito, el sistema valida que se coloque el número de la tarjeta, el banco, en caso contrario se mostrarán las siguientes validaciones.


Carga Recibo del Cajero
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO 0000001683
Medio de Cobranza 1 Tipo de Operación COBRANZA
Moneda 1 Cambiar Moneda
Abonado 81295 PEREZ ALBERTO Saldo 125307.00
Urbanizacion CTRO. COM. BABILON
Calle CR. 01 Casa 2407-SN1
Fch Cobranza 02/05/2006
Mensaje
E* Debe Indicar el Número de Tarjeta
Aceptar
Forma de Pago Nro Documento Banco Plaza Importe
3 TARJETA DE CREDIT(T 0 0 0.00
Edo. Cta. Visualizar
Importe Total del Recibo 0.00


Carga Recibo del Cajero
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO 0000001683
Medio de Cobranza 1 Tipo de Operación COBRANZA
Moneda 1 Cambiar Moneda
Abonado 81295 PEREZ ALBERTO Saldo 125307.00
Urbanizacion CTRO. COM. BABILON
Calle CR. 01
Fch Cobranza 02/05/2006
Mensaje
E* Debe ingresar código del Banco cuando la forma de pago es tarjeta de débito o crédito
Aceptar
Forma de Pago Nro Documento Banco Plaza Importe
3 TARJETA DE CREDIT(T 8965231 0 0 0.00
Edo. Cta. Visualizar
Importe Total del Recibo 0.00

Si la forma de pago es Tarjeta de Crédito y/o Débito, el sistema valida que se coloque el número de la tarjeta, el banco, en caso contrario se mostrarán las siguientes validaciones.


Carga Recibo del Cajero
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO 0000001683
Medio de Cobranza 1 Tipo de Operación COBRANZA
Moneda 1 Cambiar Moneda
Abonado 81295 PEREZ ALBERTO Saldo 125307.00
Urbanizacion CTRO. COM. BABILON
Calle CR. 01 Casa 2407-SN1
Fch Cobranza 02/05/2006
Mensaje
E* Debe Indicar el Número de Tarjeta
Aceptar
Forma de Pago Nro Documento Banco Plaza Importe
3 TARJETA DE CREDIT(T 0 0 0.00
Edo. Cta. Visualizar
Importe Total del Recibo 0.00


Carga Recibo del Cajero
Permisor 1 GXTEST - BARQUISIMETO 0000001683
Medio de Cobranza 1 Tipo de Operación COBRANZA
Moneda 1 Cambiar Moneda
Abonado 81295 PEREZ ALBERTO Saldo 125307.00
Urbanizacion CTRO. COM. BABILON
Calle CR. 01
Fch Cobranza 02/05/2006
Mensaje
E* Debe ingresar código del Banco cuando la forma de pago es tarjeta de débito o crédito
Aceptar
Forma de Pago Nro Documento Banco Plaza Importe
3 TARJETA DE CREDIT(T 8965231 0 0 0.00
Edo. Cta. Visualizar
Importe Total del Recibo 0.00

2.4 **Impresión de Recibo:**
Una vez ingresado el recibo con la forma de pago seleccionada el Sistema imprime automáticamente 2 soportes de pagos uno para el Abonado y el otro queda como soporte al Aliado para su cuadre.

3.-) **Cierre Diario:**
Una vez finalizada la jornada de trabajo se procederá a relacionar:

- Del Efectivo y Cheques:

El Usuario contabiliza la totalidad de los recibos al igual que las Ventas generadas y relaciona en forma separada el efectivo y cheque bajo el formato de cierre de caja y rendición de contratos el cual contiene fecha, razón social, código de promotor, número de contrato, código de abonado, servicios comercializados y forma de pago.

- Del Punto de Ventas:
  Al finalizar el día se procede a cerrar los puntos de ventas y realizar el depósito electrónico, relacionando las transacciones en el formato de cierre de caja.

4.-) **Depósitos que realiza el Inversionista:**

1. De la Recaudación ó Cobranza:
   El Inversionista debe realizar cada depósito por separado (efectivo y Cheque) en el Banco que INTER designe en un lapso no mayor a 24 horas. El mismo debe ser entregado al Departamento de Tesorería de la Región bajo formato de Cierre de Caja (Anexo 1) con su respectivo reporte de Venta y Cobranza que emite desde la Intranet.

Soportes:

- Listado detallado de Cobranza
- Copia de recibos
- Planilla de depósito bancario
- Cierre de los puntos de Ventas.

El Franquiciado recibe copia sellada para su control y archivo.

2. De los Contratos:

Totalizada la rendición procede a llenar la planilla de depósito en el Banco que INTER designe para ser entregada en el cronograma asignado por el departamento de Tesorería de la ciudad. Una vez realizada la rendición se anexa con los siguientes soportes:

A. Listado detallado de Venta
3. Contratos
4. Planilla de depósito bancario
5. Rendición en duplicado (Anexo 2)

El Inversionista recibe una copia sellada para su control y archivo.

5.-) **Procedimiento de entrega de Contratos:**

1. El Supervisor de Franquicias de la Ciudad, proveerá de Contratos en series consecutivas de los servicios de Cable, Internet, Telefonía con sus respectivos contratos de Arrendamientos, letra de cambios, separata y comodato para los Equipos. (CM, Caja Digital.)
2. Los mismos serán utilizados sólo para contingencias donde no puedan acceder al Sistema, fallas eléctricas, otros de causa mayor.
3. El Supervisor de Franquicias de la Ciudad entregará Talonarios de formato de Rendición de Contratos y hará firmar en original y copia el material entregado.

El Supervisor de Franquicias es el interlocutor para el manejo de las Promociones activas, llenado de los Contratos, lista de precios vigentes, consultas en GxVision y Sistema de Tarificación.

6.-) **Bancos Activos:**

BANCOS	**VENEZUELA**
	MERCANTIL
	CENTRAL BU
	CASA PROPIA
	BANESCO
	PROVINCIAL
	BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO

Cabe destacar que la selección de los diferentes Bancos son designados previo acuerdo con el Franquiciado.

7.-) **Liquidación y Pago por concepto de:**

- Ventas o Contratos de Servicios:
  INTER genera un remito valorizado mensual por Centro que contiene:
  1. Tipo de Paquetes
  2. Cantidad
  3. Precio (*Monto de la Comisión)
  4. Totales

  Esta Liquidación se realiza en base a los Contratos Instalados.

  Una vez generado dicho reporte el Supervisor de Franquicias envía copia al Franquiciado para su confirmación y emisión de Factura.

  El llenado de la factura se registra con todos los conceptos de este reporte.

  La Factura es enviada a Administración con todos los soportes para emitir el pago por el servicio prestado en un lapso de tiempo de 8 días.

- Cobranza o Recaudación:

  INTER genera en forma mensual un Reporte de Cobranzas por Centro el cual contiene el Global por días en forma resumida y al final el total de la recaudación.

  Al monto total de esta preliquidación se le aplica el porcentaje de *comisión por recaudación generando el remito valorizado, este es enviado a través de la Supervisora de Franquicias de la Región al Franquiciado para su confirmación y emisión de Factura.

  La Factura es enviada a Administración con todos los soportes para emitir el pago por el servicio prestado. (En un lapso aproximado de tiempo 8 días.

- Cabinas:

Ver la Liquidación de Comisión del Manual Operativo. (Iría aquí.)

***Calculado por INTER.**

8.-) **Normas y estándares de calidad para la atención al Cliente**

EL CLIENTE

- Es la persona más importante de nuestro negocio.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- Es la parte más importante de nuestro negocio no alguien ajeno al mismo.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que le podamos dar.
- Es la fuente de vida del negocio.

Atención al Cliente:

- Recibir al cliente mirándolo a los ojos y con una sonrisa
- Identificación del Agente
- Darle un saludo de bienvenida
- Llamarlo por su nombre
- Atender al cliente
- Despedida con identificación de la Compañía

Pasos Eficaces de Servicio al Cliente

- Empeño y dedicación.
- Conozca a sus clientes.
- Trabaje para mejorar continuamente.
- Haga más de lo que el cliente desea.
- Haga siempre lo MEJOR.

Normas

- El personal debe cumplir con el horario establecido y llegar con unos minutos de antelación facilitando su ubicación en las posiciones de trabajo.
- Por medida de higiene y seguridad de los equipos el personal no debe ingerir alimentos en el sitio de trabajo, solamente está permitido el uso del Cooller.
- El área de trabajo no debe tener fotos personales, adornos o cualquier otro tipo de objeto, a excepción de información estrictamente necesaria para el trabajo e imagen.
- El personal debe contribuir a mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
- El uso del uniforme reglamentario es diario y de carácter obligatorio.
- El personal debe portar con carácter de obligatoriedad el Carnet de Identificación y ubicarlo en un lugar visible.
- Está prohibido comer goma de mascar durante la atención al cliente.
- El personal debe mantener pulcritud en la presencia personal.
- No se permite el uso de celulares en el área de trabajo.
- Está prohibido fumar en el área de trabajo y cuando estén en el tiempo de descanso.
- Está prohibida cualquier actividad comercial dentro de la sala de servicios.
- El personal tiene la responsabilidad de mantener actualizados sus conocimientos sobre la información que se maneja en el área.

Beneficios que ofrece una Oficina Virtual

- Atención personalizada.
- Información promocional visible.
- Recepción de solicitudes (información, servicios, reclamos).
- Incrementar ventas.
- Disminuir Bajas.
- Capacidad para integrarse a los datos del Cliente para ofrecer una atención más eficiente.

9.-) **Procedimiento para Soporte:**

1. El Soporte Administrativo será canalizado con la Supervisora de Franquicia de la Región estos puntos abarcan procesos rutinarios del Sistema como:
   - Nuevas versiones o funcionalidades.
   - Ciclos de Facturación
   - Ciclos de Cortes

   El medio de contacto será a través del correo electrónico, y número telefónico.

2. El Soporte Técnico será llevado por el callcenter estos puntos abarcan:
   - Fallas en la conexión a Internet
   - Fallas en el Sistema de Oficina Virtual
   - Instalación de herramientas remotas u otras.
   - Fallas de ingreso o login.